

Sari Aaltonen

Kohti järjestelmällistä laatua

Clerica Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2013

Tekijä(t) Otsikko	Sari Aaltonen Kohti järjestelmällistä laatua. Clerica Oy
Sivumäärä Aika	29 sivua + 16 sivua Laatukäsikirja Marraskuu 2013
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Talous ja rahoitus
Ohjaaja(t)	Lehtori Iiris Kähkönen
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli aloittaa järjestelmällisen laatujohtamisen rakentaminen toimeksiantajalle. Kohdeyrityksenä oli kokonaisvaltaisia taloushallinnon palveluja tarjoava yritys, jonka toiminta on kasvanut merkittävästi lyhyessä ajassa.</p> <p>Opinnäytetyössä käytetty menetelmä oli toiminnallinen, mutta työhön sisältyi myös laadullisen tutkimuksen piirteitä viitekehyksen osuudessa. Teoria työhön löytyi laatukirjallisuudesta, Taloushallintoliiton toimialastandardista ja ohjeistuksista, ajantasaisesta lainsäädännöstä sekä muusta taloushallinnon ja liiketoiminnan kirjallisuudesta ja muista julkaisuista.</p> <p>Työn tuotoksena syntyi yrityksen ensimmäinen laatukäsikirja, jota päivitetään jatkossa huomattujen tarpeiden ja muutosten myötä. Laatukäsikirjan laatimisen pohjana sekä koko opinnäytetyön viitekehyksenä käytettiin Taloushallintoliiton toimialastandardia, jota kohdeyritys on auktorisoituna tilitoimistona velvollinen noudattamaan. Prosessi aloitti kohdeyrityksessä järjestelmällisen laatujohtamisen.</p> <p>Opinnäytetyön aikana kävi ilmi, että yrityksen laatujohtaminen on jatkuvaa ja sen täytyy olla järjestelmällistä. Yritysjohdon ja koko henkilöstön sitoutuminen havaittiin laatujohtamisen edellytykseksi.</p>	
Avainsanat	laatu, taloushallinto, taloushallintoliitto, toimialastandardi

Author(s) Title	Sari Aaltonen Towards Systematic Quality – Clerica Oy
Number of Pages Date	29 pages + 16 Quality Manual November 2013
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor(s)	Iiris Kähkönen, Senior Lecturer
<p>The purpose of the present study was to create a systematic quality management system for the target company. The target company is authorised by The Association of Finnish Accounting Firms and it provides integrated accounting as well as other financial services. The target company has grown significantly in a short period of time.</p> <p>The study method used in this work was functional but the work also included qualitative features in the framework section. The theoretical base for this work was found from the professional literature about quality, industry standard of The Association of Finnish Accounting Firms, manuals, up to date legislation, as well as other financial and business literature and publications.</p> <p>The result of this thesis was the company's first Quality Manual, which will be updated in the future in accordance with discovered needs and changes. The basis for the preparation of the Quality Manual, as well as the entire thesis frame was the industry standard of The Association of Finnish Accounting Firms. The target company is required to comply with the standard in all its actions. The process of this thesis started a systematic quality work in the target company.</p> <p>During this study it became clear that the company's quality work is constant, and it must be systematic. The total commitment of management and the entire staff is needed in order to succeed in the company's quality work.</p>	
Keywords	quality, accounting, industry standard

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aihevalinnan tausta	1
1.2	Tulevaisuudennäkymät	1
1.3	Aiemmat tutkimukset	2
1.4	Työn tavoite, viitekehys, menetelmä, toteutus ja tutkimustapa	2
1.5	Clerica Oy	3
1.6	Laatujärjestelmän tarve	4
1.7	Miksi kannattaa olla laatuyritys?	4
2	Laatu	5
2.1	Laadun määrittäminen	5
2.2	Johdon rooli laatutyössä	5
2.3	Asiakassuuntautuneisuus	6
2.4	Prosessien hallinta ja kehittäminen	7
2.5	Henkilöstö laatutyössä	7
2.6	IIP-työkalu henkilöstöjohtamiseen	8
2.7	Itseohjautuva työyhteisö	9
2.8	Tietojen hallinta ja hyödyntäminen	10
2.9	Laadun kehittäminen	10
3	Taloushallintoliitto	11
3.1	Taloushallintoliiton historia	11
3.2	Taloushallintoliiton tehtävä	12
3.3	Koulutus	12
3.4	Tiedotus ja tarkastukset	13
3.5	Jäseneksi taloushallintoliittoon	13
3.6	Vakavaraisuus	13
3.7	Riippumattomuus	14
3.8	Varahenkilöjärjestelmä	14
4	Hyvä tilitoimistotapa	15
4.1	Yleistä	15
4.2	Toimitilat, työvälineet ja henkilöstö	15
4.3	Luottamuksellisuus ja tietoturva	15

4.4	Toimeksiantojen hoitaminen	16
4.5	Hyvä tilinpäätöstapa	16
4.6	Hyvä kirjanpitolata	16
5	Talouhallintoliiton TAL-standardi	16
5.1	TAL-STA1 - Eettinen ohjeistus	17
5.2	TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen	18
5.3	TAL-STA3 – Kirjanpitopalvelu	18
5.4	TAL-STA4 – Palkanlaskentapalvelu	20
6	Laatukäsikirja – Clerica Oy	20
6.1	Clerica Oy:n eettinen toiminta	21
6.2	Clerica Oy:n toimeksiannon hoitaminen	22
6.3	Clerica Oy:n kirjanpitopalvelu	23
6.4	Clerica Oy:n palkanlaskentapalvelu	23
7	Loppuyhteenveto	24
7.1	Päätelmät	24
7.2	Prosessin arviointi	25
7.3	Lähteiden reliabiliteetti ja validiteetti	25
7.4	Opinnäytetyössä käytetyt lähteet	25
7.5	Kehitysehdotukset	26
7.6	Jatkotutkimusehdotukset	27
	Lähteet	28

1 Johdanto

1.1 Aihevalinnan tausta

Opinnäytetyön aihe ja idea löytyivät omasta työurastani. Olen työskennellyt taloushallinnon alalla vuodesta 1998 lähtien viiden eri työnantajan palveluksessa ja havainnut, että jokainen yritys on aina omanlaisensa. Toimintatavat saattavat poiketa paljonkin toisistaan, vaikka yritykset toimisivat samalla alalla. Taloushallinnossa positiivisia adjektiveja ovat esimerkiksi ”tehokas” ja ”tuottava” ja turhia kustannuksia kavahdetaan. Kuitenkin usein yrityksen omat toimintatavat saattavat olla kaikkea muuta kuin tehokkaita ja tuottavia; aikaa voi tuhraantua tietoja etsiessä, ja jopa päällekkäistä työtä saatetaan tehdä monin paikoin. Toisinaan toimintatavat poikkeavat omankin henkilöstön keskuudessa niin paljon, että se aiheuttaa sekaannusta.

Yrityksillä on usein käytössään erilaisia standardeja ja ohjeistuksia, joiden avulla pyritään saamaan toimintaa entistä tehokkaammaksi, kannattavammaksi, yhtenäisemmäksi sekä samalla laadukkaammaksi. Kehittämistyö on kuitenkin jatkuvaa, ja uskoisin, että kaikille yrityksille toimialoista riippumatta on yhteistä se, että aina löytyy parantamisen varaa. Tämän päivän asiakkaat ovat yhä enenevässä määrin vaativia ja laatutietoisia. He haluavat oikeutetusti vastinetta rahoilleen.

1.2 Tulevaisuudennäkymät

Vaikka työllisyystilanne onkin tällä hetkellä heikko, joutunevat yritykset tulevaisuudessa panostamaan laatuun paitsi asiakkaita, myös omia työntekijöitään varten. Työelämää yhä enemmän valtaava Y-sukupolvi vaatii työnantajaltaan paljon, eikä maksettu palkka riitäkään enää korvaukseksi tehdystä työstä, vaan henkilökohtainen kehittyminen ja kouluttautuminen ovat ensisijaisen tärkeitä sen rinnalla että työpaikalla viihdytään aidosti. Yrityksien on näin ollen panostettava vetovoimaansa myös työnantajana.

Esko Reinonpoika Alangon mukaan ihmistä motivoi työntekijänä se, mikä motivoi häntä ihmisenä. Kaiken mitä teemme, teemme paremmin, jos teemme sen intohimolla ja omasta halustamme. (Alanko 2004, 100.) Olen Alangon kanssa pitkälti samaa mieltä. Tilitoimiston kirjanpitäjänä pääsen kuin aitiopaikalta seuraamaan hyvin erilaisten yritysten sekä työyhteisöjen toimintaa ja kehittymistä. Kiinnostukseni niin yritysmaailman

kirjoa kuin erilaisia laatujärjestelmiä sekä niiden kokonaisvaltaisesta vaikutuksesta yrityksen toimintaan onkin kasvanut vuosien varrella.

1.3 Aiemmat tutkimukset

Laatujärjestelmistä on tehty lukuisia tutkimuksia, mutta laadusta nimenomaan taloushallinnon palveluyrityksen näkökulmasta yllättävän vähän ottaen huomioon, kuinka merkittävä asia laatu taloushallinnon alalla on.

Opinnäytetyössään ”Tilitoimiston laatujärjestelmä johdon työkaluna” tilitoimistojen toimitusjohtajat Sari Vuorinen ja Sanna Metsänoro selvittivät, että laatujärjestelmiä kyllä teoriassa arvostetaan, mutta niitä ollaan harvemmin valmiita itse rakentamaan. Valmistaa järjestelmää enemmistö olisi sen sijaan halukas käyttämään, varsinkin jos järjestelmä olisi Taloushallintoliitosta lähtöisin. (Vuorinen & Metsänoro 2012.)

Vuonna 2006 julkaistussa pro gradu -tutkielmassaan ”Kirjanpidosta taloushallintoon. Tilitoimistoalan kehitys ja analyysi ” Ilse Alander toteaa tilitoimistojen muuttavan varsinkin ulkoisia toimintatapojaan hyvin varovaisesti. Tutkielma käsittelee lähinnä palvelujen sähköistämistä, mutta antaa samalla kuvauksen alan kehityksestä aina Taloushallintoliiton perustamisesta lähtien. (Alander 2006.)

Marko Räsänen tutki 2012 julkaistussa opinnäytetyössään ”Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA. Standardin käyttöönoton vaikutukset tilitoimistotyön laatuun”, kuinka Taloushallintoliiton toimialastandardi konkreettisesti näkyy tilitoimiston työn laadussa ja kuinka ulkopuoliset sidosryhmät kokevat standardin vaikuttavan palvelun laatuun. Tutkimus osoitti, että varsinkin tilitoimistojen ammattilaiset arvostavat standardia ja pitävät sitä myös hyvänä ohjenuorana tilitoimistojen sisäiselle laatutyölle. Asiakkaat ja viranomaiset eivät puolestaan standardia juuri arvosta, sillä heille laadun paraneminen konkretisoituu vasta kokemuspäisesti. (Räsänen 2012.)

1.4 Työn tavoite, viitekehys, menetelmä, toteutus ja tutkimustapa

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on aloittaa laatujärjestelmän rakentaminen työnantajalleni Clerica Oy:lle. Apuna ja runkona käytän Taloushallintoliiton toimialastandardia sekä Hyvää tilitoimistotapaa, joita Clerica Oy on auktorisoituna taloushallintoliiton jäsenenä sitoutunut noudattamaan. Hyvä tilitoimistotapa on Taloushallintoliiton ohjeistus siitä, kuinka taloushallinnon palveluyrityksen tulee toimia. Standardi keskittyy eettiseen

toimintaan, toimeksiantosopimuksen tekemiseen, kirjanpito- sekä palkanlaskentapalvelun tuottamiseen. Viitekehyksenä tässä työssäni käytän Taloushallintoliiton toimialastandardia.

Opinnäytetyön menetelmä on toiminnallinen, mutta työhön sisältyy laadullisen tutkimuksen piirteitä viitekehyksen osuudessa. Empiirisessä osuudessa tutkin työpaikkani käytäntöjä peilaamalla niitä Taloushallintoliiton toimialastandardiin sekä Hyvään tilitoimistotapaan. Opinnäytetyön toteutuksena syntyy laatukäsikirja, jota on tarkoitus jatkossa ylläpitää, päivittää ja kehittää aktiivisesti edelleen koko työyhteisön hyödyksi. Tietoturvasuussyistä laatukäsikirja ei ole julkinen ja sen vuoksi siitä julkaistaan vain sisällysluettelo tämän opinnäytetyön yhteydessä.

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla ammatilliseen käyttöön suunnattu opas, ohjeistus, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen, tai vaikkapa jonkin tapahtuman järjestäminen. Työn tulisi olla toteutettu käytännönläheisesti sekä työelämälähtöisesti unohtamatta kuitenkaan tutkimuksellista asennetta sekä riittävää tietoa ja taitoa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9 - 10.) Laadullinen tutkimusmenetelmä hakee vastauksia kysymyksiin jotka alkavat sanoilla mitä, miten, miksi. Menetelmä soveltuu tilanteeseen jossa haetaan ilmiön kokonaisvaltaista ymmärtämistä tai kohderyhmän ajatuksiin perustuvan idean toteuttamista. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.)

1.5 Clerica Oy

Clerica Oy on vuonna 1997 perustettu kokonaisvaltaisia taloushallintopalveluja tarjoava auktorisoitu perheyryitys. Omistajapariskunnan lisäksi yrityksessä työskentelee tällä hetkellä neljä työntekijää.

Toimipisteitä on kaksi, joista toinen sijaitsee Karkkilassa ja toinen Helsingissä. Molemissa toimipisteissä on kaksi työntekijää. Omistajapariskunnasta toinen työskentelee yrityksessä päivittäin, toinen puolestaan osapäiväisesti oman vakituisen työnsä ohella. Clerica on ollut Taloushallintoliiton jäsen jo vuodesta 2008, ja tilitoimisto myös auktorisoitiin toukokuussa 2011.

Karkkilan toimiston toiminta alkoi Clerican nimellä 30.10.2008, kun yritys osti kirjanpito- liiketoiminnan SKV Isännöinniltä. Toimitilat ja työntekijätkin säilyivät samoina, asiakkaat joutuivat opettelemaan ainoastaan uuden palveluntarjoajan nimen. Nyt toimistossa työskentelee vakituisesti kaksi kirjanpitäjää sekä omistajayrittäjä.

Helsingin toimisto liittyi joukkoon 2.1.2012 solmitulla liiketoimintakaupalla Tilitoimisto Yritystilien ja Clerica Oy:n kesken. Yritystilien entinen omistajayrittäjä jäi Clerican palvelukseen muutamaksi kuukaudeksi muutosprosessin ajaksi, kunnes jäi eläkkeelle keväällä 2012. Tällä hetkellä toimistossa työskentelee vakituisesti palkanlaskija sekä kirjanpitäjä. Omistajayrittäjä työskentelee osan viikosta myös Helsingin toimistossa. Toimipisteissä työskentelee välillä myös alan oppilaitosten työharjoittelijoita tarjonnan ja tarpeen mukaan.

1.6 Laatujärjestelmän tarve

Clerica Oy:n toiminta on kasvanut yli kaksinkertaiseksi muutaman vuoden sisällä. Aikaisemmin omistajayrittäjä on työskennellyt työntekijöidensä kanssa päivittäin samoissa tiloissa, kun taas tällä hetkellä toimipisteitä on kaksi, ja ne sijaitsevat eri paikkakunnilla. Clerica on Taloushallintoliiton jäsenenä sitoutunut noudattamaan Hyvää tilitoimistotapaa sekä Taloushallintoliiton toimialastandardia.

Ohjeistukset antavat toki suuntaviivan toimintatavoille, mutta mitään yksityiskohtaisia ohjeistuksia ne eivät ole. Sisäistä ohjekirjaa ei Clericassa ole aiemmin koettu tarpeelliseksi, mutta toiminnan laajentumisen myötä on huomattu, että sisäinen laatujärjestelmä on hyvä rakentaa ja myös kirjata selkeästi koko henkilökunnan tavoitettavaksi.

1.7 Miksi kannattaa olla laatuyritys?

Suomen laatu yhdistyksen tavoitteena on menestyvä Suomi, jossa toimii pitkäjänteisesti johtamistaan ja toimintaansa kehittäviä yrityksiä, jotka myös pärjäävät erilaisissa muutostilanteissa muita paremmin. (Laatukeskus 2013.)

Laatukeskuksen omistama tytäryhtiö, Laatukeskus Excellence Finland, onkin pohtinut tunnusmerkkejä, joilla tällaisen laatuyrityksen voi tunnistaa. Tällaisiksi ovat nousseet asiakassuuntautuneisuus, johtajuus, toiminnan päämäärätietoisuus, henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen, tuloshakuisuus, prosesseihin ja tosiasioihin perustuva johtaminen, kumppanuuksien kehittäminen, yhteiskunnallinen vastuu sekä jatkuva parantaminen. Muun muassa näihin asioihin panostamalla yrityksellä on mahdollisuus pitkäjänteiseen ja kannattavaan toimintaan. Laatuun panostavan yrityksen kannattavuus parantuu toiminnan virheettömyyden vuoksi, ja asiakkaat maksavat palvelusta, josta

kokevat saavansa vastinetta. Yrityskuva kohoaa niin asiakkaiden silmissä kuin työnantajana sekä yhteiskunnan jäsenenä. (Lecklin 2006, 24 - 26.)

2 Laatu

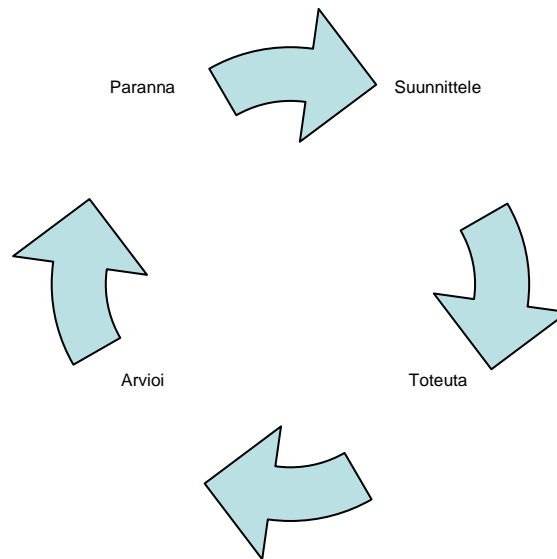
2.1 Laadun määrittäminen

Laatukäsitteen tulkinta muuttuu tarkastelunäkökulman mukaan. Yrityksen kannalta laadulla tarkoitetaan asiakkaan tarpeiden ja odotuksien täyttämistä mahdollisimman kannattavalla ja tehokkaalla tavalla. Asiakastyytyväisyyttäkään ei kannata tavoitella hinnalla millä hyvänsä: asiakkaan saa varmasti tyytyväiseksi vaikkapa tarjoamalla palvelua alihintaan, mutta se ei luonnollisestikaan ole yrityksen edun mukaista.

Laadun määritelmään on aina kuulunut virheettömyys. Tuote tai palvelu tulee suorittaa oikein jokainen kerta. Virheettömyyttäkin tärkeämpää on kuitenkin kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen. Vaikka yritys omasta mielestään tuottaa erinomaista palvelua tai tuotetta, saattaa se asiakkaan mielestä olla turhuutta, josta hän ei ole valmis maksamaan. Joseph Juranin laatumääritelmän mukaan laatu onkin soveltuvuutta käyttötarkoitukseen (fitness for use). ISO 9000 – standardi puolestaan määrittelee laututermiä tarkoittavan sitä, missä määrin luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. (Lecklin 2006, 18 - 20.)

2.2 Johdon rooli laatu työssä

Edward Demingin johtamispyörää pidetään yleispätevänä johtamismallina, jota ilman laadun tuottaminen on hankalaa. Malli etenee suunnittelusta toteutukseen ja arvioinnista edelleen toiminnan parantamiseen. Mallin mukaisesti kehitys ei lakkaa, vaan kierros tehdään ikiliikkujan tapaan aina uudestaan ja uudestaan, kuten kuvio 1 asian havainnollistaa. (Lecklin & Laine 2009, 33.)



Kuvio 1. Edward Demingin johtamisympyrä (Lecklin & Laine 2009, 33).

Yritysjohdon tehtävänä onkin huolehtia, että laatu on koko yrityksen yhteinen tavoite, ja että se on mukana yrityksen toiminnassa perusarvoista lähtien. Perusarvot, jotka toimivat yrityksen selkärankana, tulisi selkeästi määritellä, ja huolehtia siitä, että koko henkilöstö on arvoista tietoinen ja ennen kaikkea sitoutunut toimimaan niiden mukaisesti. Yrityksen visio, missio ja strateginen päämäärä tulisi myös jalkauttaa henkilöstön pariin, niin henkilöstön motivoimiseksi kuin yhteisien päämäärien saavuttamiseksi. (Lecklin 2006, 35 - 36.) Koska laatu tarkoittaa eri ihmisille eri asioita, tulisi yritysjohdon selkeästi määritellä yrityksen laatu. Toiminnan pelisäännöt ja kriteerit, joilla vaadittava laatutaso täyttyy, tulee olla koko henkilöstön tiedossa. (Viitala & Jylhä 2008, 280 - 281.)

2.3 Asiakassuuntautuneisuus

Yrityksen laatutyön lopullinen arvioija on aina asiakas. Asiakkaan arvojen tunnistaminen ja määrittäminen on ensisijaisen tärkeää, joskin usein aikaa vievää ja kallista. Sen vuoksi kannattaakin keskittyä yrityksen kannalta tärkeimpiin ydinpalveluita tai –tuotteita käyttäviin segmentteihin. Arvomuutoksia tulee osata ennakoida ja saada yrityksen toimintasuunnitelma vastaamaan niin asiakkaan tämän hetken kuin tulevaisuudenkin tarpeita. (Lecklin 2006, 85 - 87.)

Kohdeyrityksessä asiakkaan tarpeita pyritään kartoittamaan koko ajan. Palveluprosessin toimivuutta tarkistetaan ja siihen tehdään muutoksia tarpeen vaatiessa. Yrityksen

omista resursseista pidetään huolta niin, että asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin pystytään pikaisesti vastaamaan.

Asiakkaan ostopäätös syntyy, jos hän kokee saavansa enemmän kuin mitä hän maksaa. Yrityksen on kuitenkin muistettava, että hinnoittelu on osa kilpailustrategiaa, eikä se ole asiakaspalvelun ominaisuus. Edullinen hinta ei oikeuta huonoon asiakaspalveluun. Ihannetilanteessa sekä asiakas että palveluntarjoaja tuntevat voittavansa. (Kannisto 2008, 114 - 115.)

Taloushallintoalan palveluyritysten kilpailuetuna ja -haittana vaikuttaa olevan se, että kirjanpito on lakisääteistä. Kirjanpitolain 1§: n mukaan ”Jokainen, joka harjoittaa liiketäi ammattitoimintaa, on tästä toiminnastaan kirjanpitovelvollinen”(Kirjanpitolaki 1997, 1 §). Edellä mainitun vuoksi asiakkaat saattavat suhtautua palveluun pakollisena kuulueränä, jonka he yrittävät järjestää mahdollisimman edullisesti, palvelun laadusta välittämättä. Tämä asettaa haasteita taloushallinnon palveluyrityksille.

2.4 Prosessien hallinta ja kehittäminen

Liiketoimintaprosessissa toisiinsa liittyvät tehtävät muodostavat toimintaketjun, jonka lopputuotoksena on asiakkaan saama tuote tai palvelu. Toimintaketjun tehtävät voidaan määritellä, mitata ja ohjata niin, että lopputulos on asetettujen laatuvaatimusten mukainen. Edellytyksenä on kuitenkin eri tulosyksiköiden yhteistyö. Mikäli jokainen yksikkö huolehtii vain omien tavoitteidensa täyttymisestä, kokonaistulos saattaa jäädä vaadittua laatutasoa alemmaksi. (Lecklin 2006, 124 - 125.)

Palveluprosessia kannattaakin tarkastella erilaisten tapahtumien sekvenssinä, eli erilaisten toimien jonona, joka kokonaisuudessaan muodostaa palveluprosessin. Asiakasta kiinnostaa enemmän lopputuloksen kokonaisuus, kuin palveluprosessin yksittäiset tapahtumat. (Lillrank 1998, 82.)

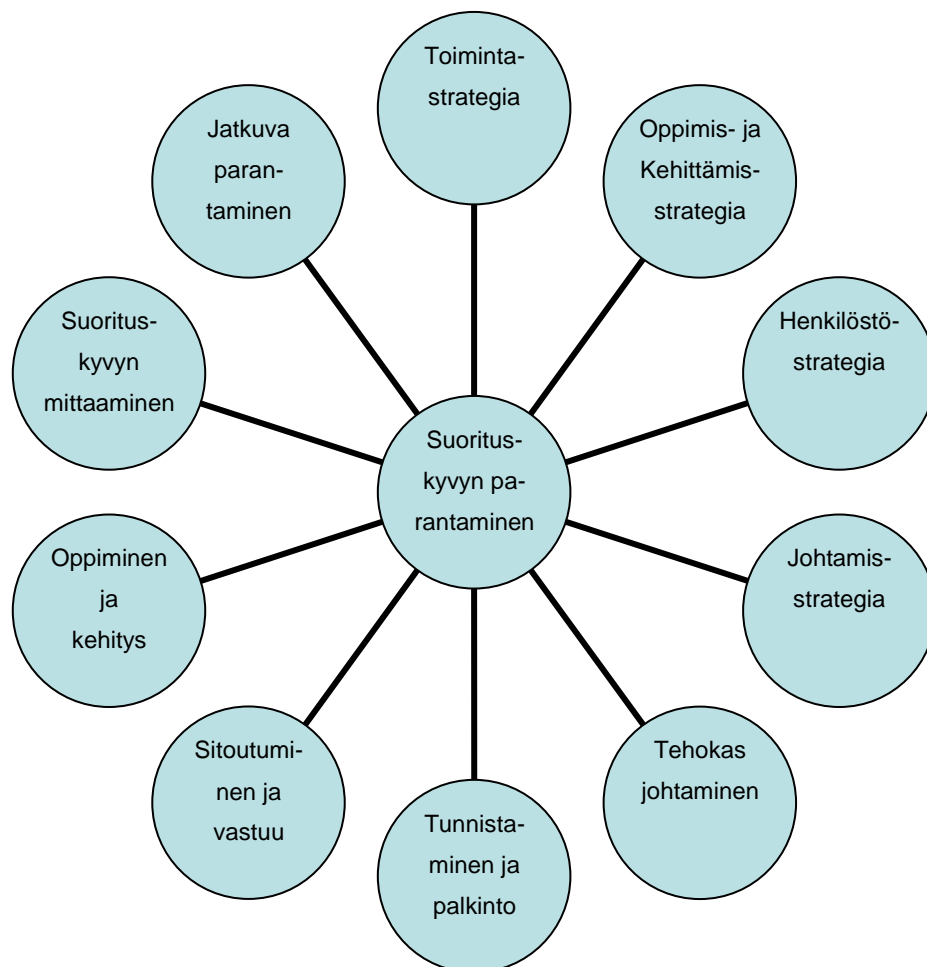
2.5 Henkilöstö laatutyössä

Laatuyritystä ei voi olla ilman motivoitunutta ja ammattitaitoista henkilöstöä. Yritysjohdon on mielletävä henkilöstö voimavarana, joka sitoutuu yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen ja liiketoiminnan edistämiseen. Henkilöstön on oltava tietoinen yritysjohdon määrittelemästä laatupolitiikasta ja sitouduttava noudattamaan sitä. Jokaisen on ymmärrettävä oman panoksensa merkitys koko yrityksen toimintaan ja laatuun nähden. Vaikka laatuajattelussa korostetaankin virheettömyyttä, ei rohkeutta ja aloitteellisuutta

tarttua uusiin ja vaikeisiin asioihin ole tarkoitus latistaa. Virheistä tulee oppia ja kehittää toimintoja edelleen eteenpäin. Organisaatorakenteen tulisi olla mahdollisimman matala ja kannustaa henkilöstöä itseohjautuvuuteen sekä vastuunottoon. Yrityksen sisäisen kommunikoinnin on oltava avointa. Tulos- ja bonuspalkkauksen tulisi olla yhteistoimintaa korostavaa ja liittää se koko yrityksen menestykseen. (Lecklin 2006, 213 - 217, 221.)

2.6 IIP-työkalu henkilöstöjohtamiseen

Englannissa kehitettiin 1990-luvulla kansainvälinen toimintamalli, IIP- investors in people, mikä vapaasti käännettynä tarkoittaa ”investoidaan ihmisiin”. Toimintamallin mukaan henkilöstön merkitys yrityksen tuloksen tekijänä korostuu. Yrityksen strategiat muunnetaan henkilöstön omiksi, henkilökohtaisiksi tavoitteiksi. IIP-standardissa organisaatio sitoutuu vahvasti henkilöstön ammattitaidon kehittämiseen.



Kuvio 2. IIP-standardin kymmenen teemaa (Lecklin 2006, 243).

Kuvio numero kaksi esittää, kuinka yrityksen suorituskyvyn parantaminen etenee toimintastrategian selkeästä määrittelystä ja jalkauttamisesta aina jatkuvaan parantamiseen asti. Standardista on todettu olevan merkittävää hyötyä niin yrityksen – kuin henkilöstönkin näkökulmasta. (Lecklin 2006, 243 - 245.)

2.7 Itseohjautuva työyhteisö

Viime vuosituhaten lopussa kyseenalaistettiin koko johtamisen kulttuuri niin yrityksissä kuin muuallakin yhteiskunnassa. Haluttiin päästä autoritaarisesta, käskevästä johtamiskäytännöstä, minkä seurauksena ajauduttiin äärimmäisyydestä toiseen: liialliseen itseohjautuvuuteen. Esimies-alaissuhteet menivät sekaisin eikä kukaan enää ollut ns. vetovastuussa. (Järvinen 2005, 20 - 21.)

Esko Reinonpoika Alangon näkemyksen mukaan johtajien joutuessa delegoimaan vastuutaan ja valtaansa myös työntekijöiden on lunastettava se luottamus, joka heille annetaan. Mikäli työntekijä käyttää valtaansa väärin, soittelee hän Alangon mukaan väärässä bändissä. (Alanko 2004, 48 - 49.)

Perinteisten organisaatorakenteiden muuttuminen ja madaltuminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että johtamista ja esimiestyötä ei tarvita. Päinvastoin kovenevassa kilpailutilanteessa johtamisen merkitys on tullut entistä tärkeämmäksi. Yrityksen mission kirkastamisen ohella esimiehen päättymättömänä työnä on tarkastella yrityksen ja työyhteisön toimintaa asiakasnäkökulmasta. (Järvinen 2005, 19 - 23.) Jim Collins toteaa kirjassaan ”Hyvästä paras”, että parhaiten menestyneissä yrityksissä on johdonmukainen, selkeitä rajoituksia sisältävä järjestelmä, jonka rajoissa ihmisillä on sekä vastuuta että vapautta. Ihmisten johtamisen sijaan keskitytään järjestelmän johtamiseen. (Collins 2010, 182.)

Edellä olevan perusteella tilitoimistot ovat malliesimerkki toimialasta, johon sopii itseohjautuva, tiettyjen rajojen ja pelisääntöjen mukaisesti toimiva työyhteisö. Tämä edellyttää henkilöstöltä vastuunkantokykyä ja toisaalta yritysjohtolta luottamusta henkilöstöönsä.

2.8 Tietojen hallinta ja hyödyntäminen

Yrityksen laadukkaan toiminnan edellytyksiin kuuluu myös se, että kaikki tarvittava tieto löytyy ajantasaisena, yhdenmukaisena ja tarkoitustaan vastaavana oikeasta paikasta. Tiedot tulee varmistaa tietojärjestelmien avulla ja tietojen käyttöoikeudet on tarkistettava. Yrityksen hiljainen tieto tulisi mahdollisuuksien mukaan muuttaa eksplisiittiseksi eli käsitteelliseksi tiedoksi, jota voi helposti käsitellä, tallentaa, viestiä ja jakaa. (Lecklin 2006, 254 - 257.)

Tilitoimistoissa, samoin kuin muissakin asiantuntijaorganisaatioissa, oikea ajantasainen tieto on ehdottoman tärkeää toiminnan kannalta. Kohdeyrityksen laatujärjestelmän rakentamisessa keskityttiin nimenomaisesti näihin seikkoihin. Samoin keinoja hiljaisen tiedon muuttamisesta koko työyhteisön käytettävissä olevaksi tiedoksi pohdittiin.

2.9 Laadun kehittäminen

Laatutoiminnan kehittäminen on jatkuvaa työtä, jota voidaan ylläpitää esimerkiksi säännöllisellä itsearvioinnilla. Omat vahvuudet ja parantamisalueet tulee tunnistaa ja lisäksi tulee valita, mitä niistä lähdetään kehittämään. Kehitysprosessit tulee viedä loppuun asti ja lopuksi arvioida tulokset ja se, mitä voisi tehdä vielä paremmin. (Lecklin 2006, 295 - 296.) Laatutyön aloittamiseksi ja sen edelleen kehittämiseksi yrityksen strategioiden tulee olla tiedostettuja.

Yritysstrategia määrittelee, millä liiketoiminta-alueilla yritys toimii. Liiketoimintastrategia puolestaan rakentaa, vahvistaa ja ylläpitää yrityksen kilpailukykyä sekä paremmuutta muita alan toimijoita vastaan. Operatiivisilla strategioilla varmistetaan kilpailustrategian toteuttaminen. Nalle Puhin ajatelmia lainaten:

- Selvitä, missä olet (jotta tiedät lähtökohtasi).
- Päättä, minne haluat mennä.
- Mieti, miten pääset sinne.
- Käytä kompassia (eli kehitä mittarit).
- Ala kävellä (tai juosta)!

Michael Porterin 1980-luvulla kehittämien strategiaoppien mukaan klassiset kilpailustrategiat ovat kustannustehokkuus, differointi eli erilaistaminen ja fokusointi eli keskittäminen. Ne eivät kuitenkaan kumoa toisiaan, vaan esimerkiksi kustannustehokkuuteen pyritään jokaisessa vaihtoehdossa. Differoinnin kilpailustrategiakseen valinnut

yritys pyrkii olemaan jossain suhteessa ainutlaatuinen, vaikkapa toimitusajoissaan tai tuotteissaan, ja yrityksellä on yleensä korkeat hinnat. Strategiakseen fokusoinnin valinnut yritys toimii vain kapealla alalla, esimerkiksi paperikoneen tilaustuotannossa ja pyrkii olemaan paras omalla alallaan. Yritykseen laaditut ja valitut strategiat toteutuvat kuitenkin vain, kun koko organisaatio on sitoutunut niiden käyttöön. (Viitala & Jylhä 2008, 71 - 76.)

3 Taloushallintoliitto

Taloushallintoliiton jäsenyys on merkittävä tae taloushallinnon palveluyrityksen laadukuudesta. Liitto on tunnettu, ja se nauttii suurta arvostusta niin taloushallinnon palveluyritysten keskuudessa kuin muutoinkin yritysmaailmassa. Jäsenyysvaatimukset ovat varsin tiukat ja liitto valvoo jäsenyrityksiensä toimintaa säännöllisesti.

Taloushallintoliitto on valtakunnallinen, auktorisoitujen taloushallintoalan palveluyritysten liitto. Jäsenyrityksiä liitolla on jo yli 800. Nämä jäsenyritykset puolestaan hoitavat lähes 130 000 suomalaisen yrityksen tai yhteisön taloushallintoa. (Taloushallintoliitto 2013a.)

3.1 Taloushallintoliiton historia

Taloushallintoliitto perustettiin vuonna 1968 kirjanpitotoimistojen tueksi. Nimenä oli toiminnan alussa Kirjanpitotoimistojen liitto r.y. Kolmentoista tilintarkastajan voimin perustetulle yhdistykselle oli voimakas sosiaalinen tilaus alan sisäisen kirjavuuden sekä lainsäädännön jatkuvan muuttumisen myötä. (Taloushallintoliitto 2013b.)

Suomen perustuslaki takaa jokaiselle oikeuden hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Elinkeinolaki puolestaan jakaa elinkeinot vapaisiin, ilmoituksenvaraisiin ja luvanvaraisiin elinkeinoihin. Koska tilitoimistoyrittäminen ei ole luvanvaraista, vaikka useimpien taloushallinnon ammattilaisten mielestä alan harjoittaminen vaatiikin erityistä ammattitaitoa ja on erittäin kytköksissä yhteiskunnalliseen tarpeeseen, on alalla ollut aina monenlaisia yrittäjiä. Alan luvanvaraisuuden tarpeellisuudesta tai toisaalta tarpeettomuudesta käydään jatkuvaa keskustelua.

Pro gradu -työssään Ilse Alander kertoo, kuinka Taloushallintoliitto syntyi nimenomaan tilitoimistoyrittäjien halusta vakauttaa toimialaa ja rakentaa auktorisointijärjestelmä, joka

takaisi asiakkaille palveluntarjoajan pätevyyden sekä ammattitaidon. Alan arvostusta haluttiin tätä kautta nostaa. (Alander 2006, 15.)

3.2 Taloushallintoliiton tehtävä

Yhdistyksen tarkoituksena ja missiona, olemassaolon syynä on alusta asti ollut kehittää ja ylläpitää jäsenyritysten toimintaa yhteistyössä jäsenyritystensä kanssa. Liitto järjestää monipuolista koulutusta niin jäsenyrityksille kuin muillekin alasta kiinnostuneille. Taloushallintoliitto järjestää myös tilitoimistotarkastukset, joissa varmistutaan jäsenyritysten edellytyksistä toimia taloushallintoliiton hyväksymänä tilitoimistona. (Taloushallintoliitto 2013c.) Jäsenyritykset pääsevät osallistumaan koulutuksiin ja muihin tapahtumiin edullisempaan jäsenhintaan kuin muut osallistujat.

Taloushallintoliitto sekä tiedottaa jäsenyrityksilleen alaa koskevista asioista että toimii alan äänitorvena yhteiskunnan vaikuttajiin päin. Taloushallintoliiton palveluihin kuuluu lisäksi tutkimus- ja julkaisutoiminta, mm. Taloushallintoliiton omistaman Taloushallintoliiton julkaisut Oy:n julkaiseman, arvostetun ammattilehden julkaisemisen muodossa. Tehtäviin kuuluu myös huolehtia yhteisistä ammattieduista sekä toimia yhdyssiteenä taloushallinnon palveluyritysten kesken. (Taloushallintoliitto 2013c.)

3.3 Koulutus

Taloushallintoliitto tarjoaa eripituisia sekä – tasoisia koulutuksia ympäri vuoden aina peruskoulutuksesta syventäviin, ”kokeneiden konkareiden” koulutuksiin. Osan opinnoista voi suorittaa myös verkossa. KLT- tutkinto, joka on niin tilitoimistoalalla kuin muuallakin yritysmaailmassa arvostettu asiantuntijatutkinto, järjestetään Taloushallintoliiton perustaman Tili- Instituutisäätiön toimesta kerran vuodessa. (Taloushallintoliitto 2013c.) Tutkinnon suorittaminen on edellytys tilitoimiston auktorisoinnille; tilitoimiston vastaavalla kirjanpitäjällä täytyy olla voimassa oleva KLT-tutkinto. Tutkinnon suorittaneita on tällä hetkellä 2660. (Taloushallintoliitto 2013c.)

KLT- tutkinto ei pysy automaattisesti voimassa, vaan tutkinnon haltijan on osallistuttava hyväksyttäviin ylläpitokoulutuksiin, jotka raportoidaan Tili-Instituutisäätiölle aina kolmen vuoden välein. (Taloushallintoliitto 2013c.) KLT-kirjanpitäjällä tämä vaatimus tarkoittaa kuutta kuuden tunnin koulutuspäivää kolmen vuoden raportoinijaksolla, kun taas aukto-

risoidun tilitoimiston vastaavan KLT-kirjanpitäjän ylläpitovaatimus on yhdeksän koulutuspäivää em. raportointijaksolla.

3.4 Tiedotus ja tarkastukset

Taloushallintoliiton omistama Taloushallintoliiton Julkaisut Oy julkaisee alan ammattilehteä Tilisanomia ja muita alan julkaisuja. Taloustutkimus Oy:n teettämän lukijatutkimuksen mukaan 96%:a Tilisanomien lukijoista suosittelee lehteä kollegoilleen. (Tilisanomat 2013.) Lehti onkin erittäin arvostettu taloushallinnon alalla.

Taloushallintoliitto tarkastaa kaikki jäsenyrityksensä ennen jäseneksi hyväksymistä sekä jäsenyyden aikana säännöllisesti viiden vuoden välein. Tarkoituksena on varmistaa, että palveluyrityksellä on hyvät toimintaedellytykset, ja että siellä noudatetaan Hyvää tilitoimistotapaa. Tarkastuksen kohteena on niin yritysjohto, henkilöstö kuin toimeksiantojen hoitaminen aina aineiston tarkastamiseen asti satunnaisin pistokokein toteutettuna. Auktorisoidun tilitoimiston tulee raportoida Taloushallintoliiton Hyvän tilitoimistotavan noudattamisesta sekä vakavaraisuudestaan ja riippumattomuudestaan aina kahden vuoden välein. Raportteja hyödynnetään tarkastuksen yhteydessä. (Taloushallintoliitto 2013d.)

3.5 Jäseneksi taloushallintoliittoon

Taloushallintoliiton jäseneksi pääsee vakavarainen ja riippumattomassa asemassa oleva päätoimialanaan tilitoimistotoimintaa tai siihen rinnastettavaa taloushallinnon palvelua harjoittava yritys, joka on toiminut alalla kaksi vuotta. Yrityksen vastuullisella vetäjällä tulee olla voimassa oleva Tili-instituuttisäätiön KLT- tutkinto. Hän on velvollinen huolehtimaan siitä, että Taloushallintoliiton sääntöjä noudatetaan. Jäsenyrityksen omistajien tulee olla rehellisiä, hyvämaineisia ja vakavaraisia. Taloushallinnon palveluyrityksen on alistuttava Taloushallintoliiton hallituksen valvontaan sekä toiminnan tarkastuksiin. Yrityksen on noudatettava toiminnassaan jäseniä sitovaa Hyvää tilitoimistotapaa. (Taloushallintoliitto 2013d.)

3.6 Vakavaraisuus

Taloushallintoliiton määrittelemässä vakavaraisessa yrityksessä on käytössä kolme kriteeriä, joista kahden tulee täytyä. Muussa tapauksessa vakavaraisuudesta tulee antaa selvitys tarkastuslautakunnalle. Henkilöyhtiöissä myös yhtiömiesten tai omistajan

henkilökohtainen omaisuus voidaan ottaa huomioon. Oman pääoman tulee olla vähintään 5 % liikevaihdosta, omavaraisuuden on oltava vähintään 20 % ja suhteellinen velkaantuneisuus saa olla korkeintaan 50 %. (Taloushallintoliitto 2013e.)

Jarmo Leppiniemen kirjassa ”Tilinpäätöksen tulkinta” omavaraisuusasteen esitetään olevan tyydyttävällä tasolla, mikäli yrityksen oma pääoma on 20 - 40 % taseen koko pääomasta. Omavaraisuusaste on näiden ohjeellisten arviointikriteerien mukaan hyvä, mikäli oma pääoma on yli 40 % taseen koko pääomasta. (Leppiniemi 2006, 258.)

Yrityksen velkaantumistasetta mitataan useimmiten vertaamalla vierasta pääomaa joko taseen koko pääomaan tai omaan pääomaan. Mitä suurempi velkaantumistaseprosentti on, sitä suurempi osuus yrityksen rahoituksesta on velkaa. (Leppiniemi 2006, 257.)

Suhteellisen velkaantuneisuuden tunnusluku saadaan vertaamalla yrityksen velkoja yrityksen liikevaihtoon. Tähän tunnuslukuun ei voida esittää yleistä arviointikriteeriä, mutta tunnusluvun ollessa lähellä yrityksen käyttökateprosenttia on yrityksen rahoitussellinen liikkumavara vähäinen. (Leppiniemi 2006, 263.)

3.7 Riippumattomuus

Taloushallintoliiton jäsenyrityksen tulee kyetä harjoittamaan liiketoimintaansa itsenäisesti sekä kannattavasti. Toimeksiannot tulee hoitaa Hyvän tilitoimistotavan mukaisesti ilman, että niihin vaikuttaa mikään ulkopuolinen intressi. Taloushallintoliiton palveluyrityksen tulee informoida asiakasta tilanteesta, jossa palveluyritys toimii kolmannen osapuolen asiamiehenä tai edustajana tai mikäli toimitaan asiakkaan kanssa kilpailevan yrityksen hallituksessa. Myös toimeksiannon merkittävyys tulee informoida asiakkaalle, mikäli palveluyrityksen toiminta on siitä riippuvainen. (Taloushallintoliitto 2013e.)

3.8 Varahenkilöjärjestelmä

Taloushallintoliiton jäsenyrityksellä tulee olla dokumentoitu varahenkilöjärjestelmä, jolla taataan toimeksiantojen jatkuvuus myös poikkeustilanteissa. Mikäli varahenkilö on jäsenyrityksen omasta toimistosta, riittää, että tiedot on dokumentoitu yrityksen sisäisesti ja että ne ovat esitettävissä tilitoimistotarkastuksen yhteydessä. Muussa tapauksessa jäsenyrityksen varahenkilöjärjestelmä on dokumentoitava sekä rekisteröitävä Taloushallintoliittoon. Tiedot tarkistetaan kaikilta jäsenyrityksiltä kahden vuoden välein sekä aina tilitoimistotarkastuksen yhteydessä. (Taloushallintoliitto 2013f.)

4 Hyvä tilitoimistotapa

Hyvä tilitoimistotapa on 1980-luvun loppupuolen suosituksesta päivittynyt, jäsenyrityksiä kesäkuusta 2005 lähtien sitonut ohjeistus joka toimi palveluyrityksien ohjenuorana ennen Taloushallintoliiton toimialastandardin hyväksymistä. Ohjeistus antaa edelleen suuntaviivaa toimialastandardin rinnalla kaikille alan yrittäjille siitä, kuinka laadukkaan palveluyrityksen tulisi toimia.

4.1 Yleistä

Yrityksen tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja toiminnan tulee olla ammattitaitoista, pitkäjänteistä, suunniteltua sekä huolellista. Palveluyrityksen tulee olla toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton. Toiminnan kannalta tärkeiden resurssien riittävydestä ja ajantasaisuudesta on huolehdittava. Vakuutusasioiden on oltava ajantasaista ja riittäviä toiminnan laajuuteen nähden. (Taloushallintoliitto 2013g.)

Yrityksen on omalla toiminnallaan edistettävä alan arvostusta sekä huolehdittava suhdetoiminnastaan luottamusta herättävällä tavalla niin asiakkaisiin kuin muihin sidosryhmiin. Jäsenyyden Taloushallintoliitossa on käytävä ilmi. Asiakkaita on mahdollisuuksien mukaan informoitava taloushallinnon lainsäädännön muutoksista. Palveluyrityksen on varmistettava säännöllisesti palvelunsa laatu. (Taloushallintoliitto 2013g.)

4.2 Toimitilat, työvälineet ja henkilöstö

Palveluyrityksen on huolehdittava toimitilojen ja työvälineiden toimivuudesta ja ajanmukaisuudesta. Asiakastietoja on säilytettävä järjestelmällisesti. Tarvittavan ammattikirjallisuuden ja muun tarvittavan informaation tulee olla ajantasaista ja koko henkilöstön käytettävissä. (Taloushallintoliitto 2013g.)

Henkilökunnalla tulee olla työtehtäviä vastaava koulutus sekä kokemus.

Ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää jatkuvalla kouluttamisella. Auktorisoidun tilitoimiston vastaavalla kirjanpitäjällä tulee olla voimassa oleva KLT-tutkinto. Koko henkilöstön tulee noudattaa omalta osaltaan hyvää tilitoimistotapaa. (Taloushallintoliitto 2013g.)

4.3 Luottamuksellisuus ja tietoturva

Henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus koskien sekä palveluyritystä että kaikkia yrityksen toimeksiantoja sekä työsuhteen kestäessä että sen päätyttyä. Asiakastietoja ja

muuta aineistoa on käsiteltävä niin että tiedot säilyvät luottamuksellisina. Kaikki olennainen työ on dokumentoitava ja palveluarityksen on varmistuttava tietoja luovuttaessaan vastaanottajan oikeudesta tietoihin. Asiakkaan perustiedot sekä muu dokumentaatio on säilytettävä vähintään viisi vuotta toimeksiantosopimuksen päättymisestä. (Taloushallintoliitto 2013g.)

4.4 Toimeksiantojen hoitaminen

Palveluarityksen on hoidettava toimeksiantonsa huolellisesti ja ammattitaidolla voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Annettuja aikatauluja on noudatettava. Toimeksiannot on rajattava todellisen työnjaon mukaiseksi sekä toimeksianto on hoidettava sopimuksen mukaisesti loppuun saakka. Tilitoimiston palkkio määräytyy toimeksiannon laajuuden ja vaativuuden perusteella. (Taloushallintoliitto 2013g.)

4.5 Hyvä tilinpäätöstapa

Taloushallintoliitto on julkaissut tähän mennessä yhdeksännen painoksen noin 200-sivuisesta käsikirjasta, jota kirjanpitäjä voi käyttää apunaan tilinpäätöstä laatiessa. Opas on laadittu pienille yrityksille, joita suurin osa tilitoimistojen asiakkaistakin on. Käsikirja sisältää sekä tarkistuslistan tilinpäätäjälle, että esimerkkejä eri yhtiömuotojen tilinpäätöksistä.

4.6 Hyvä kirjanpitotapa

Soile Tomperin mukaan hyvä kirjanpitotapa sisältää periaatteessa sen, mitä on katsottu kuuluvan kirjanpidon hoitamiseen hyvin. Hyvää kirjanpitotapaa ei ole määritelty kirjanpitolainsäädännössä ja käsite muuttuu koko ajan kirjanpitoteorian ja – käytännön kehittyessä. (Tomperi 2011, 7.) Kirjanpitolain 3§ pykälä kuitenkin edellyttää että jokainen kirjanpitovelvollinen noudattaa hyvää kirjanpitotapaa.

5 Taloushallintoliiton TAL-standardi

Taloushallintoliiton toimialastandardi hyväksyttiin Taloushallintoliitto ry:n jäsenten syyskokouksessa 26. lokakuuta 2011. Standardi on jakautunut neljään osaan joista viimeisin hyväksyttiin kesäkuussa 2013. Ohjeistuksen noudattamista sovelletaan kolmesta ensimmäisestä osiosta kaikkiin tilitoimistotarkastuksiin jotka suoritetaan 1. heinäkuuta

2013 jälkeen. Palkanlaskentapalvelun standardin ohjeistusta sovelletaan tarkastuksiin jotka suoritetaan 1. heinäkuuta 2014 jälkeen. Standardin osat sisältävät eettisen ohjeistuksen, toimeksiannon hoitamisen, kirjanpito palvelun sekä palkanlaskentapalvelun.

Toimialastandardi on tarkoitettu takaamaan taloushallinnon palveluyrityksille vaatimustason jota noudattamalla voi tuottaa laadukasta ja asiantuntevaa palvelua eri sidosryhmille. Alati muuttuvassa toimintaympäristössä palveluyrityksen on itse kuitenkin ymmärrettävä huolehtia siitä että toimintatapa on ajantasainen ja toimialastandardin tarkoitusta vastaava. (Taloushallintoliitto 2013h.)

5.1 TAL-STA1 - Eettinen ohjeistus

Toimialastandardin ensimmäinen osio keskittyy eettiseen ohjeistukseen, kuinka toimitaan niin palveluyrityksen sisäisesti, kuin eri sidosryhmien kanssa.

Taloushallinnon palveluyrityksen on toiminnassaan edistettävä alan arvostusta. Suhde ja tiedotustoiminta on hoidettava luottamusta herättävällä tavalla. Toiminnan on oltava suunnitelmallista, pitkäjänteistä, huolellista sekä ammattitaitoista. Palveluyrityksen on noudatettava ajantasaista lainsäädäntöä sekä alan hyvää tapaa. Asiakkaan etu tulee aina ottaa huomioon mutta kuitenkin toiminnan tulee olla vastuullista. Palveluyrityksen on omalta osaltaan ylläpidettävä ja vahvistettava suhteita muihin samalla alalla toimijoihin. Yrityksen on huolehdittava henkilöstönsä ammatillisesta kehitymisestä sekä työhyvinvoinnista. (Taloushallintoliitto 2013i.)

Taloushallintoliitto tarjoaa jäsenilleen ohjeistusta mm. henkilöstön koulutuksen ja ammatillisen kehittymisen seurantaan. Koska henkilöstö saa työssään hyvinkin yksityiskohtaisia tietoja asiakkaiden liike- ja ammatillisuuksista, suositellaan henkilöstön kanssa salassapitosopimuksen tekemistä. Jo hyvän liiketavan mukaisesti suhde asiakkaaseen on ehdottoman luottamuksellinen.

Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa

4 §

Kukaan ei saa oikeudettomasti hankkia tai yrittää hankkia tietoa liikesalaisuudesta eikä käyttää tai ilmaista näin hankkimaansa tietoa.

Joka elinkeinonharjoittajan palveluksessa ollessaan on saanut tiedon liikesalaisuudesta, ei saa sitä palvelusaikanaan oikeudettomasti käyttää eikä ilmaista hankkiakseen itselleen tai toiselle etua tai toista vahingoittaakseen.

Joka elinkeinonharjoittajan puolesta tehtävää suorittaessaan on saanut tiedon liikesalaisuudesta tai jolle työn tai tehtävän suorittamista varten taikka muuten liiketoiminnassa on uskottu tekninen esikuva tai tekninen ohje, ei saa sitä oikeudettomasti käyttää eikä ilmaista.

Joka on saanut toiselta tiedon liikesalaisuudesta, teknisestä esikuvasta tai teknisestä ohjeesta tietäen, että tämä on hankkinut tai ilmaissut tiedon oikeudettomasti, ei saa sitä käyttää eikä ilmaista (Finlex 1978).

5.2 TAL-STA2 – Toimeksiannon hoitaminen

TAL-STA2-standardissa määritellään kriteerit joiden täytyessä palveluyritys voi vastaanottaa sekä hoitaa toimeksiannon taloushallintoliiton jäsenyrityksilleen asettamien vaatimusten mukaisesti.

Palveluyrityksen tulee olla riittävän vakavarainen, jotta se voi taata toimintansa jatkuvuuden, ja huolehtia kaikista velvoitteistaan. Taloushallintoliitto on määritellyt jäsenyrityksilleen vakavaraisuuden rajat, joiden tulee täytyä. Palveluyrityksen tulee olla riippumaton, eikä mikään ulkopuolinen taho saa vaikuttaa toimeksiantosopimuksen solmimiseen tai sen hoitamiseen. Sopimus tulee aina tehdä kirjallisesti, ellei suulliselle sopimukselle ole erityistä perustetta ja asiakas on tunnistettava luotettavalla tavalla. Toimeksiantosopimusta tulee myös päivittää muutoksien yhteydessä. Taloushallinnon palveluyrityksen on varmistuttava laadustaan säännöllisesti sopivaksi katsomallaan menetelmällä. Tarkoituksena on yhdenmukainen toimintatapa eri sidosryhmien välillä. Sisäisellä laatujärjestelmällä on tarkoituksena varmistua esimerkiksi siitä, että merkityksellisiä eräpäiviä pystytään noudattamaan. Toiminnan riskien arvioimisen avulla palveluyritys puolestaan huolehtii tietojärjestelmänsä ajantasaisuudesta ja siitä, että yrityksen omat varallisuusvastuuvakuutukset ovat toiminnan laatua ja laajuutta vastaavalla tasolla. (Taloushallintoliitto 2013j.)

5.3 TAL-STA3 – Kirjanpito palvelu

TAL-STA3-standardi määrittää kriteerit, joiden avulla palveluyritys voi varmistua tuottamansa kirjanpito palvelun laadukkuudesta. Palveluyrityksen tulee perehtyä asiakkaansa liiketoimintaan siinä määrin että se edesauttaa toimeksiannon laadukasta hoitamista. Kirjanpitoaineiston paikkansapitävyydestä vastaa aina kirjanpito velvollinen

itse, mutta palveluyrityksen on tarvittaessa pyydettävä lisäselvityksiä, jotta liiketapahtuma tulee kirjatuksi oikein. Asiakasta tulee tarvittaessa opastaa kirjanpitoaineistoon liittyvissä asioissa. Mikäli aineistossa on toistuvasti puutteita, siitä tulee antaa KL2004 Yleisten sopimusehtojen mukainen huomautus. (Taloushallintoliitto 2013k.) Sopimuslomakkeen voi tulostaa ja siihen voi tutustua Taloushallintoliiton verkkosivuilla.

Kirjanpitolaki 5 § Tosite

Kirjauksen on perustuttava päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. Jos peruskirjanpidosta ei ilmene eikä muutoinkaan ole selvää, miten liiketapahtuma on kirjattu, tositteessa on oltava merkintä käytetyistä tileistä.

Menotositteesta on käytävä selville vastaanotettu tuotannontekijä ja tulotositteesta luovutettu suorite. Tuotannontekijän vastaanottoajankohta ja suoritteen luovutusajankohta on voitava osoittaa tosittteen tai sen liitteen avulla taikka muutoin.

Tositteen, joka todentaa suoritettun maksun, tulee olla, mikäli se on mahdollista, maksun saajan tai maksun välittäneen rahalaitoksen tai muun vastaavan antama.

Milloin kirjauksen perusteeksi ei saada ulkopuolisen antamaa tositetta, kirjaus tulee todentaa kirjanpitovelvollisen itsensä laatiman ja asianmukaisesti varmennettun tosittteen avulla.

Oikaisu- ja siirtokirjauksen todentava tosite on asianmukaisesti varmennettava

Sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään, korjausmerkintä saadaan tehdä ilman erillistä tositetta edellyttäen, että alkuperäisen kirjauksen ja korjausmerkinnän yhteys on vaikeuksitta todennettavissa. Kauppa- ja teollisuusministeriö päättää tarkemmin korjausmerkinnän tekemisestä (Finlex 1997).

Raportoinnin tulee olla tarkoituksenmukaista asiakkaan tarpeisiin nähden ja siitä tulee sopia toimeksiantosopimuksessa. Asiakasta tulee opastaa raporttien tulkinnessa. Mikäli asiakkaan ei voi olettaa ymmärtävän jotain oleellista osaa raportoinnista, tulee hänelle selventää informaatioita esimerkiksi kommentoimalla. Kirjausperusteen tulee käydä ilmi tilikauden aikaisista raporteista. Koska raportit muodostetaan asiakkaan toimittaman aineiston perusteella, vastaa hän kuitenkin raporttien oikeellisuudesta. Toimeksiantosopimuksessa on oltava tieto siitä kenelle raportit toimitetaan. (Taloushallintoliitto 2013k.)

Tilinpäätösasiakirjojen tulee olla selkeitä ja huoliteltuja. Palveluyrityksen on käytettävä Taloushallintoliiton antamaa Hyvä tilinpäätöstapa – suositusta aina soveltuvin osin kunkin toimeksiannon kohdalla. Myös jäsensivustoilla on laatu työkaluja tilinpäätöksen toteuttajan avuksi. Taloushallintoliitto suosittelee palveluyritystä merkitsemään tietonsa asiakkaan tasekirjaan. Halutessaan voi eritellä sivut jotka on tehnyt. Palveluyritystä ei

suositella tekemään toimintakertomusta asiakkaan puolesta, vaan opastamaan ja ohjaamaan tätä toimintakertomuksen tuottamisessa. (Taloushallintoliitto 2013k.)

5.4 TAL-STA4 – Palkanlaskentapalvelu

Standardin neljäs ja uusi osio määrittää miten palveluyritys voi tuottaa laadukasta palkanlaskentapalvelua. Taloushallintoliiton jäsensivustolla on tarjolla runsaasti materiaalia sekä tukea palkanlaskentaan.

Palkanlaskentapalvelu tulee tuottaa voimassa olevan lainsäädännön ja ohjeistuksen mukaisesti. Alan hyvää tapaa, toimeksiantosopimusta sekä Taloushallintoliiton standardia tulee noudattaa. Asiakasta tulee informoida siitä että vastuu työlainsäädännön ja työehtosopimusten noudattamisesta on tällä eikä palveluyritys tee ratkaisuja asiakkaan puolesta. Työnjako on hyvä arvioida ja pitää ajan tasalla. Palvelu tulee dokumentoida joko omia tai Taloushallintoliiton tuottamia lomakkeita käyttäen. Palveluyrityksen tulee ottaa selville riittävät tiedot toimeksiannon laadukasta hoitamista varten. Asiakaskohdattaiset toimintatavat, esimerkiksi paikallisesti sovitut ehdot tulee dokumentoida. Asiakas vastaa palkanlaskentaan toimittamiensa tietojen paikkansapitävyydestä, mutta palveluyrityksellä on kuitenkin velvollisuus varmistua asioista, niiden ollessa epäselviä. Asiakasta tulee neuvoa ja ohjeistaa tarvittaessa. (Taloushallintoliitto 2013l.)

Mikäli aineistossa on toistuvasti puutteita, tulee asiasta huomauttaa asiakkaalle, tarvittaessa kirjallisesti. Palvelun päättyessä kukin osapuoli huolehtii omien sopimustensa ja valtuutuksien irtisanomisesta. Palveluyrityksen tulee ohjeistaa asiakasta palkanmaksuun ja laskentaan liittyvistä velvoitteista. (Taloushallintoliitto 2013l.)

Palkanlaskentaan liittyviä raportteja saa luovuttaa vain toimeksiantosopimuksessa nimetyille yhteishenkilölle tai varmistuttava siitä että tietoja saa luovuttaa vastaanottajalle. Palkanlaskennan tiedot annetaan aina kirjallisesti. Talousraportoinnista vastaavalle henkilölle palkanlaskentatiedot tulisi toimittaa viipymättä. (Taloushallintoliitto 2013l.)

6 Laatuksikirja – Clerica Oy

Kohdeyrityksessä ei aikaisemmin ole ollut laatu järjestelmän tarvetta. Työskentely on sujunut samoissa tiloissa työntekijöiden ja omistajayrittäjän kanssa, eikä kirjallisiin ohjeisiin ole ollut aihetta. Vaikka työyhteisö on edelleenkin pieni ja tiivis, on voimakkaan

kasvun myötä ymmärretty, että järjestelmälliseen laatutyöhön tarvitaan järjestelmää, jossa asiat kirjataan muistiin.

Clericalle päätettiin tehdä laatukäsikirja, jossa käsitellään Taloushallintoliiton toimialastandardia sekä Hyvää tilitoimistotapaa runkona käyttäen kaikki yrityksen toiminnot. Käsikirja on ensiaskel järjestelmälliseen laatutyöhön, ja sitä kehitetään jatkossa edelleen.

Käsikirjaa varten keskustelin työyhteisön muiden jäsenten kanssa tarpeiden ja toiveiden kartoittamiseksi. Laatukäsikirjan lopullinen hiominen tapahtui yhteistyössä yrityksen toimitusjohtajan kanssa.

6.1 Clerica Oy:n eettinen toiminta

Clericassa Standardin ensimmäisen osion käsittely tuntui melkein itsestäänselvyyksien toistamiselta. Yrityksen toiminta on itsenäistä, riippumatonta ja se on tarkoitettu pitkäaikaiseksi. Yritys on ylpeä Taloushallintoliiton jäsenyydestään ja ennen kaikkea auktorisoinnista vuonna 2011.

Mistään yksittäisestä asiakkuudesta Clericassa ei olla riippuvaisia niin, että se yksinään vaikuttaisi yrityksen toimintaan suuntaan tai toiseen. Ajatus herätti kuitenkin pohdintaa siitä, miten mittaluokaltaan erilaisia, mielenkiintoisia ja täysin kokonaisvaltaisia toimeksiantoja voi todella olla. Ydinpalveluitakin mietittiin – kirjanpidon, palkanlaskennan ja sovelluspalvelujen lisäksi yrityksellä on paljon tarjottavaa asiakkailleen.

Asiakkuudet Clericassa halutaan hoitaa mahdollisimman hyvin, ja lainsäädännön noudattaminen on itsestäänselvyys. Keskustelua syntyi kuitenkin asiakkaiden ja asiantuntijoiden tulkinta- ja näkemyseroista. Yhteinen kanta koko työyhteisössä oli selvä: mielestämme asiakkaan etu on, että asiat on tehty oikein, lainsäädäntöä noudattaen. Asiakaspalvelun haasteina on sitten taas se, kuinka tilanteet hoidetaan ja asiakas saadaan oma etunsa ymmärtämään. Veroasiantuntija Risto Waldenia lainaten: ” Ei yrittäjän ja tilitoimiston välisessä sopimuksessa lue, että verojen kiertäminen kuuluu palveluun”. Myös Taloushallintoliitto tekee mielestäni erittäin selväksi sen, että kaikkia asiakkuuksia ei voi, eikä kannatakaan ottaa hoitaakseen ja alan yleisen arvostuksen vuoksi olisi suotavaa että toimistot olisivat samalla linjalla.

Henkilöstö asiantuntijaorganisaatiossa on se voimavara, jonka avulla toiminta on ylipäättään mahdollista. Käsikirjaa tehdessäni konkretisoitui, kuinka yrityksessä panostetaan henkilöstöön niin ammatillisen kehittymisen kuin muunkin työhyvinvoinnin tukemisen kautta. Yleensä koko henkilöstö osallistuu koulutuksiin, joissa tapaa myös alan muiden yritysten henkilöstöä. Ergonomisuuteen ja työasentoihin kiinnitetään huomiota. Liikunnan ja ylipäättään liikkumisen tärkeydestä käydään jatkuvaa keskustelua, ja siihen kannustetaan mm. työpaikkaliikunnan avulla. Varsinaista työpaikkaruokailua yrityksessä ei ole, mutta yleensä ruokailu sujuu miellyttävissä merkeissä koko henkilöstön kesken. Mielestäni ilmapiiriin vaikuttaa merkittävästi se, että tauoillakaan ketään ei jätetä yksin työpisteelle päivystämään, vaan kaikki saavat halutessaan osallistua samaan aikaan. Vaikka työn luonne onkin kovin itsenäinen, ei työyhteisön tuen merkitystä ole unohdettu.

6.2 Clerica Oy:n toimeksiannon hoitaminen

Käsikirjan toimeksiannon hoitamiseen keskittyvässä osiossa keskityttiin eniten sisäiseen laadunvarmistukseen; siihenhän koko tämä laatukäsikirja-projekti lopulta perustuu. Toiminnan riskeistä koko alan merkittävä ja suuri uhka on hiljainen tieto, joka ei ole yrityksen avoimessa käytössä. Vastuuhenkilön vaihtotilanteessa ongelma on todellinen. Laatujärjestelmän tärkeä, ellei suorastaan tärkein osa onkin asiakastietojen, kirjeenvaihdon ja olennaisten työmenetelmien kirjaaminen kaikkien saatavilla olevaan lähteeseen. Prosessin aikana huomio kiinnittyi juuri näihin seikkoihin.

Yleisin toimintatapa alalla kokemuksen mukaan on, että jokainen työntekijä hoitaa pääsääntöisesti omat asiakkaansa, eikä töitä juurikaan kierrätetä. Palveluyrityksen sisäistä tehokkuutta tämä käytäntö varmastikin lisää, koska tuttujen yritysten käsittely vie yleensä paljon vähemmän aikaa kuin vieraiden. Toisaalta liian tutussa, jo rutiininomaisesti käyneessä työskentelyssä saattaa piillä ”sokeutumisen” vaara ja tästä näkökulmasta ajatellen asiakasyritysten kierrättäminen voisikin olla tapa lisätä palveluyrityksen sisäistä laadunvalvontaa.

Clericassa TAL-STA 2 vaatima varahenkilöjärjestelmä on toteutettu sisäisesti. Lomien tai muiden poissaolojen aikana tuuraamme toinen toisiamme. Yleensä kuitenkin jokainen tekee omat työnsä mahdollisuuksien mukaan niin, että poissaolon aikana kollegoiden täytyy hoitaa vain välitöntä toimenpidettä vaativat asiat. Ajatusta herätti standardin vaatimus siitä, että mikäli sisäistä varahenkilöjärjestelmää ei ole, täytyy nimetä jokin

ulkopuolinen taho, kumppanuustiltoimisto asioista huolehtimaan. Alalla on kuitenkin kova kilpailu asiakkaista, enkä tiedä kuinka yleistä kumppanuustoimistojen käyttäminen on. Kuluneen 15 vuoden aikana en ole kuullut yhdestäkään.

6.3 Clerica Oy:n kirjanpitolpalvelu

Kirjanpitolpalvelun tiimoilta keskityttiin lähinnä tarkoituksenmukaisen raportoinnin miettimiseen. Raportithan ovat alan ammattilaisille aivan itsestään selviä, mutta yllättävän monta kertaa vanhakaan yrittäjä ei oikeasti käytä raportteja hyväkseen. Tarkoituksenmukaisuutta mietittiin läpi laatukäsikirja-projektin. Monesti yrityksillä, niin kuin myös Clericalla, on mahdollisuus tuottaa toinen toistaan hienompia raportteja. Kuitenkin asiakas saattaa nähdä kirjanpitoraportit vain turhana paperintuhlauksena, joita ei viitsi juuri vilkaistakaan. Olenpa törmännyt jopa yrittäjään, jonka mielestä raportiksi riittää vilkaaisu pankkitilin saldoon; jos tilillä on rahaa, niin hyvin menee, ja päinvastoin. Tällainen on luonnollisesti turhauttavaa kirjanpitäjän kannalta. Toisaalta tilanne suorastaan pakottaa miettimään, millä tavalla voimme tuottaa informaatiota joka kiinnostaa, ja jota asiakas ”jaksaa” lukea. Kuten jo Laatu -kappaleen asiakakassuuntautuneisuus- osiossa mainitsin; alamme sekä hyvä että huono puoli on, että kirjanpito on lakisääteistä. Työllisyystilannetta ajatellen kirjanpitäjä on yleensä viimeisten joukossa joka joutuu lähtemään, jos huonosti käy. Toisaalta useille pienyrittäjille kirjanpito on pakollinen paikka, josta halutaan selvittää mahdollisimman vähällä vaivalla sekä kustannuksella.

6.4 Clerica Oy:n palkanlaskentapalvelu

Palkanlaskentapalvelun yhteydessä korostui se, kuinka tärkeää on, että informaatio annetaan molemmiin puolin joko kirjallisesti tai sähköisesti. Palkanlaskenta on monesti paljon nopeampoisempaa ja reagoitiherkempää kuin kirjanpito. Tämän vuoksi esimerkiksi käsittelyaikaan onkin hyvä kiinnittää huomiota ja varata riittävä työskentelyaika palkkojen laskemiseksi. Aikaisemmin jokainen kirjanpitäjä hoiti kirjanpidon lisäksi myös asiakkaidensa palkanlaskennan, ja asiakas saattoi odotella työpöydän ääressä palkanlaskelmiaan. Nyt palkanlaskenta on keskitetty Helsingin toimistoon kaikkien asiakkaidemme osalta. Järjestely sekä selkeytti että järkeisti toimintaa sisäisesti, eikä muutos ole aiheuttanut vastarintaa asiakkaidenkaan parissa.

Keskustelua palkanlaskentapalvelun osalta herätti varsinkin varmistuminen palkkainformaation antajan ja vastaanottajan oikeudesta ko. tietoon sekä vastuukysymykset työlainsäädännön ja työehtosopimusten noudattamisesta. Huomiota kiinnitti myös se,

että mikroyrityksissä, joita suuri osa asiakaskunnastakin on, pidetään henkilöstöstä kiinni paremmin, eivätkä irtisanomiset ja lomautukset ole ensimmäisiä säästötoimepiteitä.

7 Loppuyhteenveto

7.1 Päätelmät

Ihan ensimmäinen ajatukseni opinnäytetyön aihetta valitessani oli luoda kaiken kattava laatujärjestelmä työnantajalleni. Aika pian huomasin, että tuollaista ”kaiken kattavaa”, ”valmista” järjestelmää ei tehdäkään ihan yhdellä kerralla. Muotoilinkin tavoitteeni toisin; *aloitin* järjestelmällisen laatujärjestelmän rakentamisen ja sen tuotoksena saimme aikaiseksi yhteistyössä henkilöstön sekä yritysjohtajan kanssa yrityksen ensimmäisen laatukäsikirjan. Halusimme tehdä siitä kompaktin tietopaketin. Ongelmakohtaksi ja haasteeksi muodostuikin se, kuinka yksityiskohtaisesti asioita käsitellään.

Työyhteisön kokemuksen mukaan ohjeistukset saattavat joskus kääntyä tarkoitustaan vastaan, mikäli ne ovat liian pitkiä tai niitä on yksinkertaisesti liian paljon. Toisaalta koko prosessin punaisena lankana oli yhtenäistää toimintatapoja. Tämä puolestaan edellyttää asioiden yksityiskohtaista käsittelyä. Tässä vaiheessa päädyimme kuitenkin käsittelemään yrityksen toiminnot mahdollisimman tiiviisti, jottei käsikirjasta tule liian pitkä. Päätimme jatkossa päivittää ja muokata kirjaa käytössä ilmenevien muutos- ja lisäystarpeiden myötä.

Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin, kuinka jatkuvaa ja koskaan loppumatonta laatutyö on. Työyhteisöissä ei pitäisi olettaa asioita tai varsinkaan pitää mitään itsestään selvänä. Kaikista asioista tulisi keskustella avoimesti, eikä säännöllinen palaverikäytäntökään ole ollenkaan huono idea, kunhan palavereja ei pidetä vain tavan vuoksi. Yrityksen toiminta-ajatus, tavat, visiot ja missio tulisi toistuvasti avata koko henkilöstölle, koska tilanteet ja asiat muuttuvat ja muokkaantuvat ajan kuluessa. Mielestäni työhyvinvointiin vaikuttaa fyysistenkin seikkojen lisäksi merkittävästi se, ettei asioita tai toimintatapoja tarvitse arvailla, vaan ne on selkeästi kerrottu. Yritykset koostuvat ihmisistä, ja meistä jokainen on erilainen omine oletuksineen ja ajatuksineen.

7.2 Prosessin arviointi

Prosessi oli mielestäni erittäin mielenkiintoinen ja onnistunutkin, mutta vasta alkua järjestelmälliselle laatutyölle. Laatukirjallisuuteen tutustuessani ajatuksia herätti se, kuinka koko laatuajattelussa kaikki alkaa ja palaa aina takaisin johtamiseen. Ei ole olemassa laatua ilman johtamisjärjestelmää. Toisaalta johtamisjärjestelmänkin on oltava laadukas, joten ”oravanpyörä” on jo valmis. Laatutyö kannattaneekin aloittaa aktiivisesti jo yrityksen perustamisesta lähtien.

Työ edistyi alkuun päästyään aika ripeässä tahdissa, koska aihetta oli alustavasti mietitty jo etukäteen. Taloushallintoliiton toimialastandardi sekä Hyvä tilitoimistotapa olivat toki entuudestaan tuttuja käsitteitä, mutta täytyy tunnustaa, että vasta nyt opinnäytetyötä tehdessäni ne tulivat kokonaan tutuksi ja läpikäydyksi. Prosessin aikana tuntuikin monelta osin siltä, että kysymys on enemmän edellä mainittujen ohjeistuksien tunnetuksi tekemisestä sekä niiden jalkauttamisesta yrityksen käytäntöön.

7.3 Lähteiden reliabiliteetti ja validiteetti

Opinnäytetyön lähdeaineistoon tulee suhtautua kriittisesti. Alan arvostettujen asiantuntijoiden ajantasainen tuotanto on yleensä varma valinta. Oman alan julkaisujen lähdeviitteissä usein toistuva tekijä edustaa auktoriteettia ja tunnettua. Ilmaisun tyylistä, sävyeroista ja painotuksen vivahteista voi päätellä, millaisella varmuusasteella tekijä puolestaan esittää asiansa. Näiden seikkojen perusteella pystyy arvioimaan käytettyjen lähteiden reliabiliteettia, eli luotettavuutta, sekä validiteettia eli pätevyyttä omaa työtä ajatellen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 72 - 73.)

Koska taloushallinto on alana sellainen, jossa ajantasaisen informaation käyttäminen on välttämätöntä, huomioni kiinnittyi lähteitä tarkastellessani sekä valitessani eniten tiedon tuoreuteen. Lähteinä käyttämäni taloushallinnon alan asiantuntijoiden luotettavuutta, ammattitaitoa ja tietoa en kyseenalaista, kaikki ovat erittäin arvostettuja, pitkän uran tehneitä asiantuntijoita. Lainsäädännön osalta tiedon tuoreuteen ei voi vaikuttaa, sen mukaan on kuitenkin toimittava.

7.4 Opinnäytetyössä käytetyt lähteet

Laatukäsikirjan pohjana käytettiin Taloushallintoliiton toimialastandardia sekä Hyvää tilitoimistotapaa, joita olemme auktorisoituna Taloushallintoliiton jäsenenä velvollisia

noudattamaan. Taloushallintoliitto on vaikutusvaltainen auktoriteetti taloushallinnon alalla työskenteleville ja uskoisin sen olevan lähteenä varsin oivallinen tähän tarkoitukseen.

Teoriaosuudessa on käytetty lähteenä myös laatukirjallisuutta, joiden tekijöistä tohtori Paul Lillrank on tehnyt kansainvälisen uran laatuajattelun parissa ja Olli Lecklin omaa pitkän kokemuksen liikkeenjohdon konsultoinnista, lakiasioista sekä laatujohtamisesta. Hän on julkaissut useita laatuajattelun teoksia. Opinnäytetyössä on käytetty lähteenä myös aiheeseen liittyvää lainsäädäntöä, jonka ajantasaisuudesta ja käytännöllisyydestä voi olla montaa eri mieltä, mutta ne ovat kuitenkin voimassa olevia lakeja, joita tulee noudattaa.

Työssä on käytetty lähteenä myös englantilaisen kirjailijan, Alan Alexander Milnen luomaa Nalle Puhia, joka on tiedettävästi rakastettu satuolento, mutta jonka ajatelmat ovat yhtäkaikki käyttökelpoisia ja loogisia. Jarmo Leppiniemi ja Soile Tomperi ovat alalla äärettömän tunnettuja ja pitkän uran tehneitä, useita oppikirjojakin julkaisseita ammattilaisia, joiden sanomisia kuunnellaan tarkasti. Työssä on käytetty myös muuta liiketoiminnan ja markkinoinnin kirjallisuutta, sekä artikkeleita taloushallinnon ammattilehtien julkaisuista.

7.5 Kehitysehdotukset

Kuten jo aikaisemmin totesin, tämä oli vasta ensiaskel järjestelmälliseen laatutyöhön. Jatkossa laatukäsikirjaa, joka tallennettiin pdf-muodossa yrityksen verkkoasemalle, tulee päivittää ja muokata käytössä huomattujen tarpeiden mukaiseksi. Järkevää voisi olla myös tehdä esimerkiksi erillinen perehdytysopas uusille työntekijöille. Laatukäsikirja toimii kyllä perusoppaana tällaisessakin tilanteessa, mutta mikäli halutaan tehdä ai-
van yksityiskohtainen ohjekirja, erillinen versio voisi olla toimivampi.

Asiakastyytyväisyyttä yrityksessä on mitattu aikasemmin asiakaskyselyn muodossa. Kyselystä on kuitenkin jo aikaa, ja ehdottaisinkin että palautteen antaminen arkipäiväistettäisiin niin, ettei erillistä kyselyä välttämättä tarvitse järjestää, vaan asiakas voisi antaa palautetta säännöllisesti esimerkiksi sähköisesti verkkoaseman kautta.

7.6 Jatkotutkimusehdotukset

Laatu ylipäättään on erittäin moniulotteinen ja mielenkiintoinen aihe. Uskon että siitä riittää tutkittavaa useisiin tutkimuksiin. Tätä työtä tehdessäni ajattelin myös, miten mielenkiintoista olisikaan tutkia sitä, kuinka hyvin auktorisoitujen tilitoimistojen henkilöstö tuntee Hyvän tilitoimistotavan sekä Taloushallintoliiton toimialastandardin. Käsitteet ovat varmasti useimmille tuttuja, mutta tunnetaanko ne todella ja ovatko ohjeistukset mukana arjessa.

Toisaalta tutkimuksen voisi suorittaa valtakunnallisesti, vertaillen käytäntöjen eroja auktorisoitujen ja auktorisoimattomien tilitoimistojen kesken.

Hyvä tutkimusaihe olisi myös tilitoimistojen sisäiset ohjeistukset; millaisia ja kuinka paljon niitä on. Onko niissä merkittäviä eroja auktorisoitujen ja auktorisoimattomien toimistojen kesken? Kuinka paljon palveluyrityksen koko vaikuttaa ohjeistuksiin? Mielenkiintoista olisi myös tutkia sitä, millaisena tilitoimistot kokevat ja näkevät Taloushallintoliiton roolin. Onko jäsenyys edellytys laadukkaalle toiminnalle? Myös laatujärjestelmien vaikutuksesta työhyvinvointiin riittää varmasti vielä paljon tutkittavaa.

Lähteet

Alander, Ilse 2006. Pro gradu-tutkielma. Kirjanpidosta taloushallintoon. Tilitoimisto alan kehityksen kuvaus ja analyysi. Tampereen yliopisto, taloustieteiden laitos, Tampere.

Alanko, Esko Reinonpoika 2004. Bisnes, menestys & maalaisjärki. WSOY, Helsinki.

Collins, Jim 2010. Hyvästä paras. Miksi jotkut yritykset menestyvät ja toiset eivät? 10.painos. Käännös, Maarit Tillman. Curtis Brown, New York.

Järvinen, Pekka 2005. Ammattina esimies. WSOYpro, Helsinki.

Kannisto, Päivi & Kannisto, Santeri 2008. Asiakaspalvelu: Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä. Amk-kustannus, Tampere.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L1P3](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L1P3). Luettu 26.8.2013.

Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta 27.9.1919/122.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1919/19190122](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1919/19190122). Luettu 23.8.2013.

Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa 22.12.1978/1061.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19781061](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19781061). Luettu 26.8.2013.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum, Helsinki.

Lecklin, Olli & Laine, Risto O 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum, Helsinki.

Leppiniemi, Jarmo & Leppiniemi, Raili 2006. Tilinpäätöksen tulkinta. WSOYpro, Helsinki

Lillrank, Paul 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Kustannusosakeyhtiö Otava, Helsinki.

Räsänen, Marko 2012. Taloushallintoliiton toimialastandardi TAL-STA, Standardin käyttöönoton vaikutukset tilitoimistotyön laatuun. Opinnäytetyö. Savonia- ammattikorkeakoulu, Varkaus.

Suomen laatu yhdistys. Tavoitteemme.

[Http://www.laatu keskus.fi/suomen-laatu yhdistys/tavoitteemme](http://www.laatu keskus.fi/suomen-laatu yhdistys/tavoitteemme). Luettu 23.8.2013.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search\[type\]=pika&search\[pika\]=suomen%20perustuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search[type]=pika&search[pika]=suomen%20perustuslaki). Luettu 23.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013a. Taloushallintoliitto.

[Http://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto](http://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto). Luettu 23.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013b. Historiaa.

[Http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/historiaa](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/historiaa). Luettu 23.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013c. Taloushallintoliitto lyhyesti.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti). Luettu 23.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013d. Jäsenkriteerit.
<http://www.taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit>. Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013e. Vakavaraisuus ja riippumattomuus.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/liityjaseneksi/jasenkriteerit/vakavaraisuus_ja_riippumattomuus](http://www.taloushallintoliitto.fi/liityjaseneksi/jasenkriteerit/vakavaraisuus_ja_riippumattomuus). Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013f. Tilitoimiston varahenkilöjärjestelmä.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit/tilitoimiston-varahenkilöjärjest](http://www.taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit/tilitoimiston-varahenkilöjärjest). Luettu 25.8.2013

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013g. Hyvä tilitoimistotapa.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/hyva-tilitoimistotapa-13-6-2005](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/hyva_tilitoimistotapa/hyva-tilitoimistotapa-13-6-2005). Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013h. Taloushallintoliiton toimialastandardi.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta). Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013i. TAL-STA1. Eettinen ohjeistus.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta1-eettinen-ohjeistus](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta1-eettinen-ohjeistus). Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013j. TAL-STA2. Toimeksiannon hoitaminen.
[Https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta2-toimeksiannon-hoitaminen](https://taloushallintoliitto-fi.directo.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta2-toimeksiannon-hoitaminen). Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013k. TAL-STA3. Kirjanpito palvelu.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta3-kirjanpito palvelu](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta3-kirjanpito palvelu). Luettu 25.8.2013.

Suomen Taloushallintoliitto ry 2013l. TAL-STA4. Palkanlaskentapalvelu.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta4-palkanlaskentapalvelu](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/tal-sta4-palkanlaskentapalvelu). Luettu 25.8.2013

Tilisanomat. Lukijapalvelut.
[Http://www.tilisanomat.fi/lukijapalvelut](http://www.tilisanomat.fi/lukijapalvelut). Luettu 26.8.2013.

Tomperi, Soile 2011. Kehittyvä kirjanpito taito. 13. uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Viitala, Riitta & Jylhä, Eila 2008. Liiketoimintaosaaminen, menestyvän yritystoiminnan perusta. 1.-3. painos. Edita, Helsinki.

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1. - 2. painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Vuorinen, Satu & Metsänoro, Sanna 2012. Tilitoimiston laatu järjestelmä johdon työkaluna. Opinnäytetyö. Mikkelin Ammattikorkeakoulu, Mikkeli.

Walden, Risto 2013. Yrittäjän ankara verovastuu. Veronmaksajan taloustaito (9), 46.



Laatukäsikirja



Sisällys

1	Johdanto	1
2	Organisaatiokuvaus	2
2.1	Historia	2
2.2	Missio	2
2.3	Visiot	3
3	Johtamisjärjestelmä	3
4	Vastuunjako–organisaatiokaavio	4
5	Laadukas työn aloitus	4
6	Hyvä tilitoimistotapa	6
7	Taloushallintoliiton standardi	6
8	Clerica Oy:n eettinen toiminta	6
8.1	Lainsäädännön ja alan hyvän tavan noudattaminen	6
8.2	Asiakassuhteen vastuullinen hoitaminen	7
8.3	Toiminnan itsenäisyys ja riippumattomuus	7
8.4	Henkilöstön kehittäminen ja työhyvinvointi	7
8.5	Toiminnan suunnitelmallisuus	8
8.6	Alan arvostuksen edistäminen ja kollegiaalisten suhteiden hoitaminen	8
8.7	Suhde- ja tiedotustoiminta	8
9	Clerica Oy:n toimeksiannon hoitaminen	9
9.1	Vakavaraisuus ja riippumattomuus	9
9.2	Sisäinen laatujärjestelmä ja laadunvarmistus	9
9.3	Toiminnan riskien arvioiminen	9
9.4	Toimiminen palveluyrityksen vaihdostilanteessa	10
9.5	Dokumentointi	10
9.6	Osaaminen, ammattitaito ja resurssien riittävyys	11
9.7	Tietojen turvaaminen ja luottamuksellisuus	11
9.8	Toimeksiannosta sopiminen	12
9.9	Toimeksiannon hoitaminen	13

9.10	Asiakkaan sisäiset prosessit ja työnjako	13
9.11	Asiakastiedotus	13
9.12	Sopimuksen päättyessä huomioonotettavaa	13
10	Clerica Oy – Kirjanpito palvelu	14
10.1	Asiakkaaseen perehtyminen	14
10.2	Asiakkaan opastaminen	14
10.3	Tarkoituksenmukainen raportointi	14
10.4	Hyvä tilinpäätöstapa	15
11	Clerica Oy – Palkanlaskenta palvelu	15
11.1	Asiakkaaseen perehtyminen	15
11.2	Asiakkaan opastaminen	15
11.3	Raportointi	15
12	Muut taloushallinnon palveluprosessit	16
13	Kehittäminen	16
14	Auditointi	16
14.1	Sisäinen	16
14.2	Ulkoinen	16